

## Inhoud

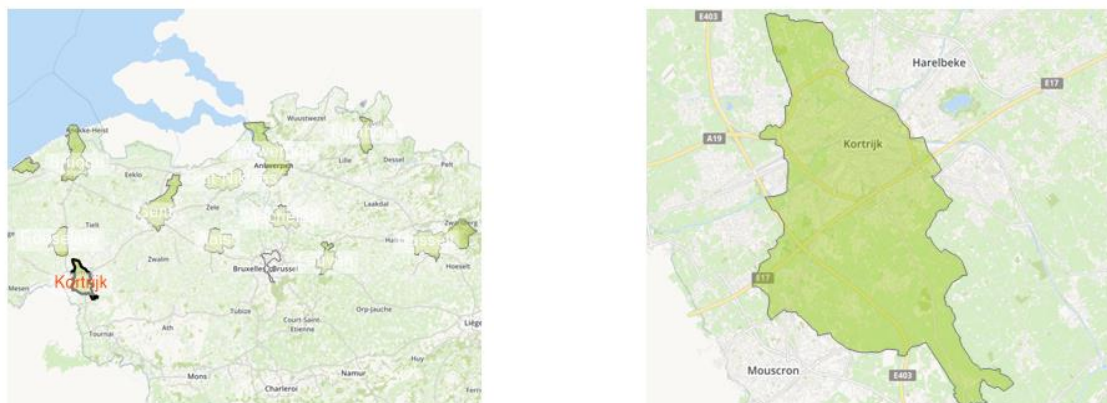
Samenwerkingsstrategie.....	2
Werkingsgebied .....	2
Doelgroep/eindgebruikers.....	3
Digitale noden en uitsluiting .....	5
Bereik van de doelgroep .....	7
Outreachstrategie .....	8
Geplande activiteiten en dienstverlening.....	9
Doelstelling 1: toegang tot digitale technologieën.....	9
Doelstelling 2: versterken van digitale vaardigheden.....	10
Doelstelling 3: toegang tot essentiële diensten.....	13
Informatie en communicatie .....	14
Projectmanagement .....	15
Outputs per doelstelling .....	15
Impact en monitoring .....	16
Betrokkenheid van de partners .....	16
Lokale besturen.....	16
Lokale middenveldorganisaties .....	17
Lokale opleidingsverstrekkers en onderwijsinstellingen .....	18
Regisseur lokale sociale economie .....	19
Sociale economie .....	19
VDAB .....	20
Huis van het leren .....	20
Andere.....	20
Betrokkenheid partners in andere relevante projecten.....	21
Activeringsluik.....	21
Bijdrage aan de circulaire economie.....	21
Duurzaamheid en inbedding.....	22
Projectplanning.....	22
Begroting.....	22

# Samenwerkingsstrategie

## Werkingsgebied

Het werkingsgebied van Digibank Kortrijk is Kortrijk en deelgemeenten. Kortrijk is een centrumstad in het zuiden van West-Vlaanderen en telt ruim 77.000 inwoners (2020), waarmee het na Brugge de grootste stad van de provincie West-Vlaanderen is. Kortrijk ligt 25 km ten noordoosten van de Franse stad Rijsel, waarmee het een transnationaal Eurodistrict vormt: de Franse-Belgische Eurometropool Rijsel-Kortrijk-Doornik met ongeveer 2.100.000 inwoners. De stad staat ook bekend als de "Groeningestad" of "Guldensporenstad".

Figuur 1 en 2: situering Kortrijk



Met Digibank Kortrijk wil de stad, samen met onder andere VDAB, regionale welzijnsorganisatie W13, CBE Ligo Midden- en Zuid-West-Vlaanderen, CVO's Scala, Miras en Creo, en De Kringloopwinkel Deltagroep, het risico op digitale uitsluiting voor alle inwoners binnen het werkingsgebied verkleinen. We ontwikkelen daartoe een open en laagdrempelig aanbod dat openstaat voor de totale volwassen bevolking, met bijzondere aandacht en inspanningen voor specifieke kwetsbare doelgroepen. Door te kiezen voor werkingsgebied Kortrijk kunnen we rekenen op een breed netwerk aan relevante actoren om de doelstellingen van een digibank te realiseren. We kunnen tevens een goede bereikbaarheid van ons dienstverleningsaanbod voor de verschillende doelgroepen garanderen. Via een formele samenwerking met W13, regisseur sociale economie voor de regio Zuid-West-Vlaanderen, wordt tevens de link gelegd naar de 14 andere lokale besturen uit deze regio. Het aanbod ontwikkeld binnen Digibank Kortrijk wordt via W13 bekendgemaakt aan deze lokale besturen, zowel via de raad van bestuur van W13 waar alle lokale besturen in vertegenwoordigd zijn, als via de verschillende regionale overlegplatformen sociale economie, waar W13 - als regisseur sociale economie - coördinator van is.

## Doelgroep/eindgebruikers

We richten ons met Digibank Kortrijk tot de totale volwassen bevolking van onze stad, maar met specifieke aandacht en inspanningen voor volwassenen met een (risico op) digitale achterstand. Onze eindgebruikers bestaan in hoofdzaak uit laaggeletterden, ouderen, laag opgeleiden, werkzoekenden/inactieven, mensen met een migratie-achtergrond en mensen met lage inkomens. Voor de afbakening van onze doelgroep gingen we te rade bij verschillende studies, bronnen en (eigen) bevestigingen bij zowel de doelgroep als de organisaties die met de doelgroep werken. Zoals gesteld in de 'Barometer Digitale Inclusie' van de Koning Boudewijnstichting (2020) ervaren mensen in een kwetsbare positie een hoger risico op digitale uitsluiting<sup>1</sup>. Het gaat onder meer om laaggeletterden, ouderen, laagopgeleiden, werkzoekenden, en huishoudens met een laag inkomen. Ook personen die professioneel en sociaal goed geïntegreerd zijn kunnen een risico lopen, en zij die op heden geen problemen ervaren kunnen door de snelle evoluties van de digitale technologieën sneller dan vroeger met achterstand geconfronteerd worden.

Volgens Onderwijs Vlaanderen<sup>2</sup> en de centra voor basiseducatie<sup>3</sup> heeft ongeveer één op de zeven volwassenen in Vlaanderen problemen met informatie verwerken, ICT gebruiken, lezen, schrijven of rekenen. Dat betekent dat zij onvoldoende geletterdheid zijn om goed te kunnen functioneren in een opleiding, op het werk en in het maatschappelijk leven. Dit gaat gepaard met het ondervinden van problemen bij het gebruik van digitale technologieën. Het gaat in hoofdzaak om laaggeschoolden, volwassenen met een lage sociaal- economische status, ouderen, eerste generatie migranten, anderstaligen en niet-actieven. Op Vlaams niveau worden volgende cijfers voorgelegd:

### Moeite met lezen en schrijven

- 41% van de eerste generatie 'mensen met een migratieachtergrond'
- 16% van de werkzoekenden
- 21% van de inactieven:
- 35% van de anderstaligen:
- 34% van de laaggeschoolden:
- 26% van de ouderen (+55)

### Moeite met probleemoplossend vermogen in een technologie-rijke omgeving

- 36% van de eerste generatie 'mensen met een migratieachtergrond', 19% van de tweede generatie
- 16% van de werkzoekenden
- 23% van de inactieven:
- 32% van de anderstaligen:
- 35% van de laaggeschoolden:
- 39% van de ouderen (+55)

Bovenstaande cijfers geven inzicht in de (digitale) geletterdheid bij de diverse doelgroepen. Hierna schetsen we het aandeel van deze doelgroepen ten opzichte van de totale volwassen bevolking in Kortrijk. We baseerden ons voor dit cijfermateriaal op Kortrijk in Cijfers<sup>4</sup> en de Stadsmonitor 2021.

---

<sup>1</sup> [Barometer Digitale Inclusie | Koning Boudewijnstichting \(kbs-frb.be\)](#)

<sup>2</sup> [www.onderwijs.vlaanderen.be](http://www.onderwijs.vlaanderen.be)

<sup>3</sup> [werkenaangeletterdheid.be](#)

<sup>4</sup> [Kortrijk in cijfers | Kortrijk](#) Op deze site vind je diverse indicatoren, statistieken en data over de stad Kortrijk en haar wijken.

Deze site is een samenwerking tussen Team Stedenbeleid van het Vlaams Agentschap Binnenlands Bestuur, Provincies in Cijfers, de Vlaamse centrumsteden en de stad Kortrijk.

Totale volwassen bevolking in Kortrijk: 62 220

Mensen met een migratieachtergrond: 16 618

In 2021 zijn 5.4% van de inwoners uit Kortrijk van niet-Belgische EU-herkomst zijn, en 16.1% van niet-EU herkomst. Dat maakt in totaal 21.5% van de totale Kortrijkse bevolking, oftewel 16 618 inwoners.

Niet werkende werkzoekenden: 2 017

In 2020 waren 4.4% van de inwoners niet-werkende werkzoekenden, waarvan:

- Kortdurige NWWZ (< 1 jaar): 1 089
- Langdurige NWWZ (1-2 jaar): 336
- Zeer langdurige NWWZ (1-2 jaar): 592

Inactieven Kortrijk: 37 149

In 2019 waren er 37 149 niet-beroepsactieven in Kortrijk, waarvan oa

- 16 190 (brug)gepensioneerden
- 963 tijdelijk werklozen

De niet-beroepsactieve groep wordt in de stadsmonitor gedefinieerd als het deel van de bevolking dat zich niet aanbiedt op de arbeidsmarkt, maar wel een uitkering krijgt vanuit de Belgische sociale zekerheid<sup>5</sup>.

Anderstaligen: 1 545

In Kortrijk is geen overzicht beschikbaar over het totaal aantal anderstaligen. Om toch een indicatie te krijgen werkt het Agentschap Integratie en Inburgering met het aantal cursisten NT2. In de periode 2020 – 2021 ging dit in Kortrijk om 1 545 cursisten.

Laaggeschoolden: 6 976

Er bestaan op lokaal niveau geen cijfers over het totaal aantal laaggeschoolden in Kortrijk. In 2020 was 17,7% van de Vlamingen van 25 tot 64 jaar laaggeschoold. Als we dat omzetten naar Kortrijk, gaat dit om 6 976 personen.

Ouderen: 13.337

Van de 62 220 volwassen inwoners in Kortrijk (80.5% van het totaal aantal inwoners) is 21.5% 65+. Dat maakt een totaal van 13 377 ouderen.

---

<sup>5</sup> Het gaat dus om de personen in volledige loopbaanonderbreking of volledig tijdskrediet, de vrijgestelde werkzoekenden, personen met een leefloon of financiële hulp, de (brug)gepensioneerden (pensioentrekend zonder werk, volledig bruggepensioneerde (tot 2011) / volledig in stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage (vanaf 2012), en terbeschikkingstelling voorafgaand aan het pensioen (vanaf 2012)), de volledig arbeidsongeschikten (arbeidsongeschiktheid gekend bij de mutualiteiten (zwangerschaps-, adoptie-, en vaderschapsverlof, werkverwijdering en primaire arbeidsongeschiktheid) en arbeidsongeschiktheid omwille van invaliditeit, beroepsziekte of arbeidsongeval) en vanaf 2009 ook de personen met een tegemoetkoming aan personen met een handicap (IVT).

## Digitale noden en uitsluiting

Om het risico op digitale uitsluiting, drempels en digitale noden bij deze doelgroepen te identificeren, namen we drie studies/bevragingen onder de loep:

- De studie <sup>6</sup> 'digitale ongelijkheid in Vlaanderen – een vergelijking tussen kwetsbare en niet kwetsbare mensen'.
- De bevraging 'eerste hulp bij digitale vragen', georganiseerd door Huis van het Leren West-Vlaanderen, Sterk Sociaal Werk West-Vlaanderen en POM West-Vlaanderen, in het kader van de mogelijke ontwikkeling van een Digiwijzer voor middenveldorganisaties. Aan deze bevraging namen 434 respondenten uit het middenveld deel: allemaal organisaties die werken met de beoogde doelgroepen.
- Een bevraging, georganiseerd door bibliotheek Kortrijk, in het kader van een voorbereidend traject om het stedelijke beleid rond e-inclusie vorm te geven. Aan deze bevraging namen 300 respondenten uit de verschillende doelgroepen deel.

We sommen hieronder de belangrijkste bevindingen op:

1/ In de studie 'digitale ongelijkheid in Vlaanderen – een vergelijking tussen kwetsbare en niet kwetsbare mensen' vinden we de volgende kernbevindingen:

### Toegang

- 6,0% van alle respondenten heeft thuis geen vaste computer, laptop of tablet . Dit is bij inkomensarme mensen 19,7%, bij alleenstaanden 12,4% en bij lager opgeleiden 11,9%
- 19,9% van alle respondenten heeft thuis een of meerdere computers te kort opdat alle gezinsleden voldoende gebruik kunnen maken van internet. Dit is bij inkomensarme mensen 43,2%, bij alleenstaanden 24,3% en bij lager opgeleiden 30,4%.
- 4,5% van alle respondenten heeft thuis geen internetverbinding. Dit is bij inkomensarme mensen 15,6%, bij alleenstaanden 10,0% en bij lager opgeleiden 8,8%.

### Vaardigheden

- 11,7% van alle respondenten is weinig vaardig in het zoeken van informatie op het internet. Dit is bij inkomensarme mensen 29,7%, bij alleenstaanden 20,0% en bij lager opgeleiden 21,9%.
- 12,4% van alle respondenten ervaart problemen om online informatie te begrijpen. Dit is bij inkomensarme mensen 34,5%, bij alleenstaanden 24,6% en bij lager opgeleiden 24,1%.
- 16,4% van alle respondenten geeft aan weinig vaardig te zijn in ICT problemen oplossen. Dit is bij inkomensarme mensen 38,6%, bij alleenstaanden 30,2% en bij lager opgeleiden 29,9%.

### Gebruiksmogelijkheden

- 11,9% van alle respondenten is niet in staat om het internet te gebruiken om alledaagse zaken te regelen (online bankzaken, aankoop, reservatie of ticket kopen). Dit is bij inkomensarme mensen 33,3%, bij alleenstaanden 22,0% en bij lager opgeleiden 25,4%
- 17,8% van alle respondenten is niet in staat om een job te vinden via het internet (online registreren als werkzoekend, vacatures zoeken, solliciteren). Dit is bij inkomensarme mensen 45,6%, bij alleenstaanden 31,7% en bij lager opgeleiden 34,6%.

---

<sup>6</sup> Anrijs, S., Mariën, I., & Ponnet, K. (2021). Digitale ongelijkheid in Vlaanderen. Een vergelijkend onderzoek tussen kwetsbare en niet kwetsbare mensen. Gent: Universiteit Gent. doi:10.6084/m9.figshare.16669858

- 22,3% van alle respondenten is niet in staat om via het internet financiële tegemoetkomingen aan te vragen (online uitkering of subsidie aanvragen). Dit is bij inkomensarme mensen 52,4%, bij alleenstaanden 38,1% en bij lager opgeleiden 40,4%
- 16,3% van alle respondenten is niet in staat om belangrijke informatie te vinden via het internet (informatie over sociale diensten, huisvesting en verzekeringen). Dit is bij inkomensarme mensen 39,5%, bij alleenstaanden 28,7% en bij lager opgeleiden 30,2%

### Conclusie

Bij inkomensarme respondenten, alleenstaande respondenten en respondenten zonder een diploma hoger onderwijs zijn alle percentages twee tot zes keer hoger in vergelijking met niet-inkomensarme respondenten, niet-alleenstaande respondenten en respondenten met een diploma hoger onderwijs.

Deze mensen hebben duidelijk minder toegang tot het internet en digitale toepassingen, beschikken duidelijk over minder vaardigheden om deze platformen te gebruiken en zijn minder in staat om zelfstandig van online diensten gebruik te maken (e-bankieren, e-diensten zoals zaken online aanvragen, digitale platformen raadplegen bv gezondheidsdossiers, e-loket van gemeente of ziekenfonds, ...).

2/ Uit de bevraging 'eerste hulp bij digitale vragen', georganiseerd door Huis van het Leren West-Vlaanderen, Sterk Sociaal Werk West-Vlaanderen en POM West-Vlaanderen, blijkt dat bij de geïdentificeerde doelgroepen de meeste digitale hulpvragen of drempels te maken hebben met het niet of onvoldoende beschikken over digitale vaardigheden. Van de 434 respondenten, allemaal organisaties die werken met onze doelgroepen, gaf meer dan de helft aan regelmatig (dagelijks/wekelijks) geconfronteerd te worden met digitale hulpvragen. 70% van de respondenten gaf aan dat cliënten hun digitale drempels zelf ook als een probleem ervaren. Van daaruit worden door de respondenten volgende (digitale) vaardigheden en randvoorwaarden - met het oog op een kwalitatieve dienstverlening vanuit de trajectbegeleider, arbeidsbemiddelaar, hulpverlener, consulent, lesgever, vrijwilliger, ... - als prioritair beschouwd:

- E-mails en/of berichten via sms, Whatsapp, Facebook, ... kunnen lezen, openen en versturen.
- Over een e-mailadres beschikken.
- Over voldoende lees-, schrijf- en rekenvaardigheden, alsook kennis van de Nederlandse taal beschikken.
- Informatie op het internet kunnen opzoeken.
- Over een smartphone beschikken en/of toegang hebben tot een computer.
- Over een stabiele internetverbinding beschikken.

Daarenboven blijkt dat de organisaties zelf onvoldoende kennis hebben over het opleidingsaanbod voor hun diverse doelgroepen:

- 40% van de deelnemers weet niet naar welke organisaties men cliënten die niet of nauwelijks over digitale vaardigheden beschikken kan doorverwijzen.
- 50% van de deelnemers weet niet waar hun cliënten terecht kunnen om (gratis/goedkoop) een computer te gebruiken of te lenen.
- Bijna 60% van de deelnemers weet niet waar hun cliënten terecht kunnen voor (financiële) ondersteuning om over een smartphone/computer en/of een internetverbinding te kunnen beschikken.

- 60% van de deelnemers weet niet welke organisaties over een vrijwilligerswerking (omtrent digitale ondersteuning) beschikken waarnaar men kan doorverwijzen.
- 75% van de deelnemers weet niet waar hun cliënten met specifieke software- of hardware problemen terecht kunnen voor (gratis/goedkope) ondersteuning.

3/ Ter voorbereiding van een stadstraject met betrekking tot e-inclusie, ondertussen vormgegeven en uitgewerkt in het kader van de oproep Digibanken, organiseerde de bibliotheek in het najaar 2020 een bevraging bij 300 respondenten uit de verschillende doelgroepen:

- 50% van de respondenten ondervindt digitale moeilijkheden en wil hiermee aan de slag.
- 37% van de respondenten ondervindt moeilijkheden en wil bijleren over het gebruik van e-dienstverlening van de overheid.
- 28% wil hulp bij het gebruik van sociale media.
- 22% van de respondenten geeft aan niemand te hebben m.b.t. remediëring rond digitale moeilijkheden.
- 65% van de respondenten meldt de bereidheid tot het volgen van opleidingen en workshops.
- 56% van de respondenten wil graag een fysieke opleiding volgen, 28% verkiest een online format.

Bovenstaande cijfers en inzichten bevestigen de noodzaak om extra in te zetten op digitale kansen voor kwetsbare doelgroepen. Zowel op vlak van toegang tot hardware, vaardigheden als essentiële diensten liggen hier heel wat uitdagingen om te zorgen dat *iedereen mee is*. Dit wordt tevens bevestigd door de organisaties die met deze doelgroepen werken. De implementatie van een Digibank kan dan ook een hefboom zijn voor een lokaal e-inclusiebeleid dat de toegang tot hardware & technologieën, het ontwikkelen en aanscherpen van vaardigheden en de toegang tot essentiële diensten verhoogt.

### Bereik van de doelgroep

Om een inschatting te kunnen maken van het bereik van deze groepen in ons werkingsgebied, maken we gebruik van de reeds geciteerde cijfers van Onderwijs Vlaanderen<sup>7</sup> en de centra voor basiseducatie<sup>8</sup> waaruit blijkt dat de verschillende doelgroepen problemen ervaren met hun probleemoplossend vermogen in technologie-rijke omgevingen: ongeveer 36% van de eerste generatie 'mensen met een migratieachtergrond', 19% van de tweede generatie, 16% van de werkzoekenden, 23% van de inactieven, 32% van de anderstaligen, 35% van de laaggeschoolden en 39% van de ouderen (+55).

Als we deze cijfers toepassen op de aanwezigheid van deze doelgroepen binnen ons werkingsgebied, komen we tot de volgende cijfers:

- Mensen met een migratieachtergrond:  $16\ 618 * 36\% = 5\ 982$
- Niet werkende werkzoekenden:  $2\ 017 * 16\% = 322$
- Inactieven Kortrijk:  $37\ 149 * 23\% = 8\ 544$
- Anderstaligen:  $1\ 545 * 32\% = 494$
- Laaggeschoolden:  $6\ 976 * 35\% = 2\ 441$
- Ouderen:  $13\ 337 * 39\% = 5\ 200$

---

<sup>7</sup> [www.onderwijs.vlaanderen.be](http://www.onderwijs.vlaanderen.be)

<sup>8</sup> [werkenaangeletterdheid.be](http://werkenaangeletterdheid.be)

We hebben met onze Digibank de ambitie om ten minste 10% van deze mensen per doelgroep te bereiken, wat het totaal brengt op een bereik van ca. 1150 personen per projectjaar, goed voor in totaal 2300 mensen gedurende de projectperiode.

We zullen deze bereiken door 1/ de samenwerking met diverse partners die de verschillende doelgroepen met hun reeds bestaand aanbod bedienen of bereiken, 2/ een outreachstrategie die mikt op het bereik én de ontwikkeling van een passend aanbod op maat van doelgroepen die specifiek kwetsbaar zijn op vlak van inkomen, Nederlandse taal, netwerk, zelfredzaamheid, diploma, en/of gezondheid.

Het bereik van die doelgroepen zal worden gemonitord via een registratiesysteem met aanwezigheidslijsten bij opleidingen/begeleiding en registratielijsten voor ontleiding van materiaal. Dit zal dienen om de voortgang van de streefcijfers op te volgen. Overzichten zullen aangereikt worden aan het Departement Werk en Sociale Economie via het samenvattend sjabloon.

## Outreachstrategie

Om de verschillende doelgroepen optimaal te bereiken én te betrekken bij de ontwikkeling van ons aanbod en dienstverlening, werden volgende strategieën uitgewerkt:

Projectopzet:

- De bibliotheek van Kortrijk wordt de uitvalsbasis voor de Digibank, met een centraal deel- en beheerssysteem dat toestellen van diverse partners verzamelt en distribueert naar kwetsbare doelgroepen die niet over (voldoende) digitale toestellen beschikken. Daartoe werden afspraken gemaakt met de partners die met deze doelgroepen werken.
- De centrale werking vanuit de bibliotheek naar de diverse kwetsbare doelgroepen wordt versterkt met laagdrempelige 20 digipunten op wijkniveau, met toegang tot digitale toestellen en internet, en individuele begeleiding door een digibuddy. Deze laatste gaat aan huis bij de minder-mobielen of mensen met vaste toestellen.

Samenwerking met partners:

- We werken samen met partners die zelf met de verschillende kwetsbare groepen werken: OCMW Kortrijk, de lokale armoedevereniging A'kzie, CBE Ligo, en Avansa, die een specifieke projectwerking rond armoede heeft. We bevragen expliciet hun doelgroepen naar opleidingsnoden, én de noden op vlak van digitale toestellen en toegang tot internet.

Aanbod op maat:

- We organiseren IT-café's, open contactmomenten, in de verschillende digipunten en de Open Leercentra, die in samenwerking met Huis van het leren en de CVO's in het kader van Edusprong op elkaar afgestemd worden. We doen dit ook op strategische plaatsen in de stad, via het verenigingsplatform, en bij onze partners die met de doelgroepen werken.
- In die IT-café's bevragen we de verschillende doelgroepen naar hun noden, en stellen op basis daarvan het bijkomend opleidings- en begeleidingsaanbod samen onder doelstelling 2 en 3, complementair aan het bestaande aanbod van de verschillende partners.



Communicatie:

- We werken een stadsbrede informatie- en communicatiestrategie uit om via verschillende kanalen, waaronder die van de partners, de diverse doelgroepen aan te spreken en toe te leiden naar het aanbod van de Digibank.
- Er komt een portaalsite waar alle Kortrijkzanen op een duidelijke en toegankelijke manier het aanbod van Digibank Kortrijk terugvinden, met mogelijkheid tot inschrijven.

## Geplande activiteiten en dienstverlening

### Doelstelling 1: toegang tot digitale technologieën

#### 1.1 De uitbouw van 20 digipunten op grondgebied Kortrijk

We realiseren binnen de projectperiode 20 laagdrempelige, toegankelijke en volledig uitgeruste digipunten op strategische plekken in de stad. Elke inwoner van Kortrijk kan er terecht voor toegang tot digitale toestellen en internet, en individuele begeleiding door een digibuddy (zie §2.5).

Naast deze dienstverlening organiseren we er IT-café's (zie §2.3), om van daaruit het collectieve opleidings- en begeleidingsaanbod uit doelstelling 2 en 3 vorm te geven. Daartoe stellen de verschillende opleidingspartners – indien aangewezen – hun mobiele laptopklassen ter beschikking. Locaties zijn onder andere de wijk- buurt en ontmoetingscentra binnen ons werkingsgebied, Groeningeheim, de bibliotheek, het stadhuis, Mentor vzw, De Deelfabriek, CVO Scala... In de digipunten worden tevens laagdrempelige inloopmomenten georganiseerd waar mensen terecht kunnen voor bv. een stukje taart terwijl ze geholpen worden om een aantal zaken op hun smartphone te installeren of zaken aan te vragen via hun smartphone (bv online platformen van ziekenfonds, zoco of myhealth, e-loket van de stad, ...)

Om ook de uitbouw van digipunten in de regio vanuit Digibank Kortrijk te stimuleren, organiseren we in samenwerking met regionale partners W13 en projectvereniging Zuidwest informatie- en kennisdelingssessies over de inrichting en het functioneren van deze digipunten.

#### 1.2 Het ontlenen van 400 digitale toestellen aan inwoners met (risico op) digitale achterstand

We stellen per projectjaar 200 solide, tweedehandstoestellen ter beschikking aan inwoners met (risico op) digitale achterstand. Bibliotheek Kortrijk werkt daartoe een centraal deel- en beheerssysteem uit dat toestellen van diverse partners verzamelt en distribueert. Toestellen worden aangeleverd door oa de stad en OCMW Kortrijk, CVO Miras, CVO Scala, CVO Creo. Het betreft degelijke tweedehandstoestellen die werden afgeschreven maar nog in perfecte staat zijn.

De toestellen worden ter beschikking gesteld op twee manieren:

- Gratis toestellen, ter beschikking gesteld via het centraal deel- en beheerssysteem in de bibliotheek, op doorverwijzing door de sociale dienst van OCMW Kortrijk en in samenwerking met lokale armoedevereniging A'kzie en Avansa.
- Toestellen aan 'sociaal tarief', gedistribueerd via Kringsloopwinkel Zuid-West-Vlaanderen.

Met de mensen die beroep doen op dit aanbod en dienstverlening, starten we een 'digitaal parcours' op; zij worden direct in traject genomen en doorverwezen naar de digipunten, IT-café's en/of het opleidings- en begeleidingsaanbod onder doelstelling 2 en 3.

Kringloopwinkel vzw staat in de voor de 'dienst na verloop' voor het geval toestellen gedistribueerd via Digibank Kortrijk technische mankementen zouden vertonen.

### 1.3 Internet thuis voor iedereen

In samenwerking met lokale armoedevereniging A'kzie, Avansa en OCMW Kortrijk en hun netwerk aan sociale partners, brengen we in kaart welke doelgroepen thuis niet over een internetaansluiting beschikken, of een voor hen te dure internetaansluiting hebben. We bekijken de mogelijkheden bij de diverse internetproviders om ervoor te zorgen dat ook die doelgroepen tegen einde projectperiode op een betaalbare toegang hebben tot internet, bv. door te werken met vouchers of het aanbod aan sociale tarieven bij te sturen en breder te ontsluiten. Er zijn reeds verkennende gesprekken met Telenet en Proximus.

## Doelstelling 2: versterken van digitale vaardigheden

### 2.1 De organisatie van acht IT-café's per jaar

We organiseren acht IT-café's per projectjaar om input te verzamelen voor het aanbod aan korte, gratis basisopleidingen. IT café's zijn *open contactmomenten* die we op diverse plekken willen organiseren om de specifieke, up to date noden van diverse doelgroepen te capteren.

Van daaruit willen we het complementaire en gratis aanbod aan korte basisopleidingen onder doelstelling 2.2 vormgeven. We werken daartoe onder andere samen met het Verenigingenplatform Kortrijk<sup>9</sup>, dat 350 lokale verenigingen groepeerd, OCMW Kortrijk, Avansa, lokale armoedevereniging A'kzie en alle buurt- en wijkcentra voor het bereiken van specifieke, kwetsbare doelgroepen.

De IT-café's worden laagdrempelig georganiseerd: in de verschillende digipunten op wijkniveau, maar ook bv. op andere strategische plekken in de stad waar veel mensen komen, zoals shopping center K, sociaal restaurant VORK of AZ Groeninge. Daarnaast organiseren we ook IT-café's bij organisaties die met onze doelgroepen werken, zoals onze lokale armoedevereniging A'kzie, CAW Zuid-West-Vlaanderen, Avansa, ...

De bedoeling is om vanuit de input uit de IT-café's een laagdrempelig aanbod te realiseren (zie §2.2) in de verschillende digipunten op maat van de actuele, hedendaagse digitale noden bij de verschillende doelgroepen, complementair aan het reeds bestaande aanbod van onze diverse partners.

### 2.2 De organisatie van korte, gratis basisopleidingen voor iedereen

Voortbouwend op de aangegeven noden en vragen uit de IT-café's organiseren we een aanbod aan korte, gratis basisopleidingen op maat van zowel de digitaal vaardigen als de digitaal (nog) niet (zo) vaardigen. De geïdentificeerde noden en behoeften voor dit basisaanbod worden ondergebracht in zes categorieën:

- *Informeren*, zoals bv. kopiëren of verplaatsen van mappen, e-mail verzenden met bijlage, opzoeken van informatie op internet.
- *Communiceren*, zoals bv. verzenden en ontvangen van e-mail, downloaden van inhoud om te delen met anderen.

---

<sup>9</sup> Het verenigingenplatform groepeerd alle culturele en socio-culturele verenigingen in Kortrijk, behartigt hun belangen en adviseert het stedelijke beleid met betrekking tot de verenigingen.

- *Oplossen van problemen*, zoals bv. de installatie van programma's op computer, smartphone en tablet.
- *Correct gebruik van software* zoals spreadsheets, tekstverwerking en beeldbewerking, gebruik van digitale platformen, afspraken maken online.
- *Veilig gebruik van digitale technologieën* zoals bv. cyberveiligheid, mediawijsheid, social media, phishing, apps downloaden en gebruiken, smartphone-beheer.
- *Herstel en onderhoud* van eigen digitale dragers.

De concrete inhoud van dit aanbod wordt vastgelegd op basis van de interesses en noden aangegeven in de IT-café's. In de concrete uitwerking maken we een onderscheid in doelgroepen: korte opleidingssessies voor mensen die al wat digitale vaardigheden hebben of niet laaggeletterd zijn, en meer uitgebreide sessies met oefenmogelijkheden en/of herhaling- en stapsgewijze uitleg voor doelgroepen die nog niet (zo) digitaal vaardig zijn. Dit wordt opgenomen in de *gunningscriteria* op basis waarvan een overheidsopdracht uitgeschreven en gegund zal worden aan de aanbieder die het beste scoort op de criteria methodiek, flexibiliteit, leerinhoud, evaluatietechniek en onmiddellijke bijsturing en prijs. Het aanbod dat hieruit voortvloeit is complementair aan het aanbod dat reeds bestaat.

### 2.3 De toeleiding naar het bestaande aanbod van partners

Onze lokale en regionale opleidingspartners – CVO's Scala, Miras en Creo, basiseducatie Ligo, Avansa, vzw Mentor en VDAB, beschikken allen over een gevarieerd opleidingsaanbod voor diverse doelgroepen. We communiceren dit aanbod via Digibank Kortrijk en leiden inwoners toe op basis van de aangegeven interesses onder doelstelling 1.2 en 2.2. Daartoe werken we samen met Huis van het Leren.

Het aanbod van partners bestaat onder andere uit:

- De centra voor volwassenonderwijs Scala, Miras en Creo organiseren opleidingen voor een breed publiek in de informatie- en communicatietechnologie. Ze organiseren zowel een cursusaanbod als diplomagerichte opleidingen. Het aanbod is heel gevarieerd en gaat van 'computer voor beginners' tot 'leren programmeren', van 'smartphone en tablet' tot 'webdesign', van 'sociale media' tot 'netwerktechnicus'. Bepaalde cursussen worden ook online georganiseerd.
- In het kader van haar wettelijke opdracht in functie van digitale geletterdheid heeft het Centrum voor Basiseducatie Ligo een aanbod voor laaggeletterde volwassenen zowel Nederlandstalige als anderstalige. Dit is een ruim aanbod waarbij digitale basisvaardigheden worden aangeleerd. Het gaat om een breed aanbod: van de eerste stapjes op een tablet, PC of smartphone tot geldzaken met smartphone, e-administratie, mailen, veiligheid en privacy online. In de niet-ICT-lessen wordt ook veel aandacht besteed aan digitale vaardigheden. Daarnaast kunnen cursisten extra oefenen op PC in de oefenklas. Dit is een begeleid open-leer-centrum met een aanbod op maat. In samenwerking met partners wordt outreachend gewerkt om mensen te leren werken met de digitale middelen die ze in die rol nodig hebben bv digiklassen voor ouders in basisscholen, basis-ICT voor werkzoekenden om met het platform van VDAB te leren werken. De overkoepelende doelstelling voor al dit aanbod is mensen zelfredzaam maken in de digitaliserende maatschappij.
- Avansa organiseert onder andere kortlopende sessies "digidokter" en heeft expertise in projectwerking rond armoede en duurzaamheid.
- Mentor vzw werkt aan de competentieversterking bij werkzoekenden en werknemers ikv van haar missie 'bevorderen van duurzame loopbanen', en organiseert in die context diverse

‘opleidingen digitale vaardigheden’, met focus op duurzame loopbanen en 21e eeuwse vaardigheden in een 21e eeuwse arbeidsmarkt.

- Partner VDAB organiseert samen met Ligo een basisaanbod voor ‘digibeten’, en samen met de verschillende werknemersorganisaties ( ABVV, ACLVB, ACV) workshops en oefensessies ‘aan de slag met VDAB-tools’ en ‘hoe bereid je je voor op de job van morgen’, met aandacht voor het belang van levenslang leren, digitaal burgerschap en 21<sup>e</sup> -eeuws burgerschap.

We werken hiertoe samen met partner Huis van het Leren die mee instaat voor de begeleiding van cursisten in hun leertraject (begeleiding qua online cursussen, online les volgen, onderwijsplatformen, ...). Concretere digitale vragen die bij de Digibank terecht komen worden door Huis van het leren opengetrokken naar bredere leervragen om zo deze doorstroom naar het regulier opleidingsaanbod te realiseren.

#### 2.4 De organisatie van 4 IT repair cafés per projectjaar

Samen met De Deelfabriek<sup>10</sup> organiseren we vier ‘repair cafés’ per jaar. Repair Cafés zijn gratis toegankelijke bijeenkomsten die draaien om (samen) repareren. Op de locatie waar het Repair Café wordt gehouden, is gereedschap en materiaal aanwezig om alle mogelijke reparaties uit te voeren op bv. kleding, meubels, elektrische apparaten, fietsen, speelgoed etc. Ook zijn deskundige vrijwilligers aanwezig, met reparatiekennis en – vaardigheden op allerlei terreinen.

In het kader van Digibank Kortrijk organiseren we per projectjaar vier repair cafés gewijd aan digitale toestellen en digitale technologie. Mensen kunnen er terecht om zelf, of onder begeleiding van deskundige vrijwilligers, de nodige reparaties uit te voeren aan hun eigen toestellen.

We werken hiertoe samen met De Deelfabriek, en met de hogescholen VIVES en Howest, die vanuit de opleidingen Sociaal Agogisch Werk en Onderwijs vrijwillige studenten inzetten voor de repair cafés, en een aanbod zullen uitwerken met workshops en korte opleidingen.

#### 2.5 De opleiding van 30 vrijwilligers tot digibuddy

In samenwerking met de coördinator vrijwilligerswerk van stad en OCMW Kortrijk organiseren we ‘train-the-trainer’-sessies voor onze bestaande of nieuw geïnteresseerde vrijwilligers. We leiden hen op tot digibuddy, zodat zij de bezoekers van de digipunten kunnen bijstaan met vragen van zowel technische aard (bv. de printer doet het niet) als op vlak van vaardigheden (bv. assistentie bieden bij het online aanvragen van een document). Een deel van de buddy’s wordt ingezet in het kader van de outreachende werking; zij gaan aan huis bij ouderen, minder mobiele, of mensen met een vaste PC.

Deze opleidingssessies staan open voor vrijwilligers van de lokale besturen binnen W13.

#### 2.6 De organisatie van 'Open Lab'-sessies

Met de Open Lab-sessies richten we ons op volwassenen die geïnteresseerd zijn in maaktechnieken en de bijhorende digitale vaardigheden. Tijdens de sessies geven we workshops, demo's en korte presentaties waarbij we inzetten op ontwikkeling van en zelfredzaamheid met technische en digitale maakprocessen. Ook hier werken we samen met partners. Onder andere het Maaklab van VIVES, een inspirerend atelier waar volop wordt ingezet op co-creatie en de ontwikkeling van technische en digitale competenties, wordt ingezet voor Digibank Kortrijk.

---

<sup>10</sup> [Deelfabriek \(kortrijk.be\)](http://Deelfabriek(kortrijk.be))

## Doelstelling 3: toegang tot essentiële diensten

### 3.1 De organisatie van opleiding en begeleiding die de toegang tot essentiële diensten verhogen

We realiseren, op maat van onze verschillende doelgroepen, opleiding en begeleiding om de toegang tot essentiële diensten te verhogen. Ook hier werken we via de digipunten en baseren we ons op de aangegeven noden uit de IT-café's.

Voor een deel van het aanbod kunnen we beroep doen op het reeds bestaande en gratis aanbod van partners of organisaties die ons reeds contacteerden in functie van samenwerking binnen onze Digibank:

- Kennismaking en opleiding/begeleiding mbt medische apps en tools in samenwerking met AZ Groeninge.
- Opleiding en begeleiding op vlak van online bankieren in samenwerking met Febelfin. Hun aanbod bestaat uit oa veiligheid digitaal betalen, phishing trends, concrete voorbeelden van fraude, meest actuele fraudevormen (bankkaart phishing, hulpvraagfraude, kluisrekeningfraude, ...), rol van de geldezel en de link met phishing, kernboodschappen ('Geef nooit je persoonlijke codes door', 'Wat te doen als je een phishingbericht hebt ontvangen', 'Toch je codes doorgegeven?'), herstel en terugbetaling, Itsme, Safeonweb applicatie.
- Kennismaking en opleiding/begeleiding rond Mijn Mutualiteit, online aanvragen van uitkeringen en premies, gebruik van de CovidSafe app ... in samenwerking met het intermutualistisch overleg.
- Mijn Loopbaan in samenwerking met VDAB.

Deze partners zijn tevens bereid om dit aanbod – dat zij normaliter binnen de eigen muren organiseren – te laten doorgaan op publieke plaatsen en in onze digipunten.

Aanvullend realiseren we ook een aanbod in het gebruik van andere tools die de toegang tot essentiële diensten (kunnen) verhogen, zoals:

- Opleiding en begeleiding in het gebruik van digitale toegangspoorten- en sleutels zoals It's Me, E-ID, ... .
- Organisatie van specifieke opleidingen rond e-government tools zoals taks-on-web, Mijn Burgerprofiel, en de digitale dienstverlening van de dienst burgerzaken van de stad (inschrijvingen voor diverse sport- cultuur- en vrijetijdsactiviteiten, afspraken maken, documenten aanvragen, ...).
- Opleidingen voor ouders van schoolgaande kinderen uit het leerplichtonderwijs (gebruik van Smartschool, Google Meet, Teams, ...)
- Opleidingen interessante tools voor verenigingen.
- Apps voor elke dag, op maat van de noden van de verschillende doelgroepen.

De concrete inhoud van dit aanvullende aanbod wordt vastgelegd op basis van de interesses en noden aangegeven in de IT-café's. We maken een daarbij een onderscheid in doelgroepen: voor mensen die al wat digitale vaardigheden hebben of niet laaggeletterd kunnen korte opleidings sessies voldoende zijn, andere doelgroepen hebben dan weer nood aan meer oefensessies en/of herhaling- en stapsgewijze uitleg. Dit wordt opgenomen in de criteria op basis waarvan een overheidsopdracht uitgeschreven en gegund zal worden aan de aanbieder die het beste scoort op de criteria methodiek, flexibiliteit, leerinhoud, evaluatietechniek en onmiddellijke bijsturing en prijs.

**3.2 De oprichting van een helpdesk voor vragen en problemen rond onlinediensten en dienstverlening**  
We bekijken de mogelijkheid om het stedelijke meldpunt '1777' in te zetten als meldpunt voor vragen en problemen rond onlinedienstverlening. Dit meldpunt is op heden het aanspreekpunt voor alle mogelijke meldingen, suggesties, vragen en klachten die te maken hebben met de werking van de stadsdiensten of waarvoor de stadsdiensten kunnen tussenkomen. De meldingen kunnen gaan over bv. de kwaliteit, bereikbaarheid of service van de stadsdiensten, kapotte tegels of putten in de weg, verstopt rioolputje, enz. In het kader van de Digibank willen we een luik rond (vragen over of problemen met) online dienstverlening toevoegen, waar mensen ofwel direct een antwoord op hun vraag kunnen krijgen, ofwel in contact gebracht worden met een digibuddy indien het vragen betreft die niet per direct kunnen opgelost worden.

### 3.3 Hulp aan huis voor specifieke doelgroepen

Voor niet-mobiele inwoners en de meest kwetsbaren organiseren we hulp aan huis. Het kan gaan om mensen die kwetsbaar zijn qua financiën, qua Nederlandse taal, qua netwerk, qua zelfredzaamheid in onze maatschappij, qua diploma, qua gezondheid. We zetten daartoe onze digibuddy's in, en werken samen met een externe aanbieder, zoals bv. Begoo<sup>11</sup>, zodat alle vragen snel en efficiënt behandeld kunnen worden. Het betreft hulp bij het installeren van eID-software, installeren van Itsme, toegang tot het burgerprofiel en e-box, digitaal ontvangen en beheren van facturen, enz. We mikken op de behandeling van 100 'hulp aan huisvragen' per projectjaar.

### Informatie en communicatie

We organiseren gerichte informatie- en communicatiecampagnes om onze verschillende doelgroepen te bereiken. We zetten daartoe eenvoudige communicatiemiddelen in om onze boodschap duidelijk te maken, en maken gebruik van onze bestaande kanalen zoals de stadskrant, de verschillende wijkkrantjes, de Sien<sup>12</sup> en specifieke flyer-campagnes. We maken ook gebruik van de kanalen van onze diverse Digibank-partners. Daarnaast werken we samen met onze partners binnen het outreachend luik, en ons netwerk aan lokale/regionale organisaties die de verschillende doelgroepen bereiken, zoals bv. het Agentschap Inburgering en Integratie, CAW Zuid-West-Vlaanderen, projectorganisatie Zuidwest, het verenigingsplatform, enz. In samenwerking met partner Huis van het Leren - die mee instaat voor de begeleiding van cursisten in hun leertraject (begeleiding qua online cursussen, online les volgen, onderwijsplatformen, ...) – worden concretere digitale vragen die bij de Digibank terecht komen opengetrokken naar bredere leervragen om zo doorstroom naar het regulier opleidingsaanbod te realiseren.

We organiseren tevens roadshows in de verschillende wijken om mensen te mobiliseren rond onze Digibank en de mogelijkheden ervan. De bedoeling is om het hele aanbod op maat van die specifieke doelgroepen op wijkniveau te communiceren en de mogelijkheden van de digipunten in de eigen buurt breed te communiceren.

We ontwikkelen daarenboven een stedelijke portaalsite met makkelijke toegang en up-to-date informatie over het aanbod en de mogelijkheden van onze digibank. De door de verschillende partners aangeleverde content zal door partner Ligo worden geëvalueerd op 'klare taal', en door het team communicatie van de stad op een bevattelijke en toegankelijke manier worden gepubliceerd op deze portaalsite.

---

<sup>11</sup> <https://www.seniorennet.be/redactie/artikel/346/beego-de-digitale-wegenwacht-van-vlaanderen> :

<sup>12</sup> [Sien \(kortrijk.be\)](http://www.sien.be) is een glossy magazine met als baseline 'Meer voor Mensen met Minder'

We voorzien tevens een inschrijfmodule zodat bezoekers van de portaalsite meteen kunnen inschrijven voor het aanbod waarvoor inschrijven noodzakelijk is. Inschrijven zal ook telefonisch mogelijk zijn via onze helpdesk en via de verschillende digipunten.

## Projectmanagement

De stad Kortrijk treedt op als projectpromotor en werft voor het project een voltijds projectcoördinator aan. Die wordt verantwoordelijk voor de inhoudelijke, financiële en administratieve opvolging en aansturing van het project, en bouwt daartoe de volgende structuren uit:

- De oprichting, voorbereiding en opvolging van de projectstuurgroep met afvaardiging van alle projectpartners, die zal instaan voor de globale projectopvolging en strategie, de inhoudelijke opvolging van het projectverloop, de financiële en administratieve opvolging, rapportages, signaalfunctie naar kabinet, tussenkomen in geschillen en visiebepaling. De stuurgroep komt vier keer per jaar samen.
- De oprichting en aansturing van het projectteam, bestaande uit de projectcoördinator Digibank, aangevuld met afgevaardigden van de projectpartners en externe partners op basis van agenda. Die staat samen met de projectcoördinator in voor de goede uitvoering van het project, de concrete opvolging en bijsturing van de uitgetekende werkprocessen en planning, en de rapportering naar de projectstuurgroep.
- De organisatie van operationeel overleg met de partners om concrete acties te bespreken.
- De uitwerking en opvolging van de projectcommunicatie en de communicatie naar de verschillende stakeholders en doelgroepen in functie van toeleiding van en naar Digibank Kortrijk en het aanbod van partners.

## Outputs per doelstelling

= Een gefundeerd overzicht van de verwachte en meetbare output per doelstelling

Doelstelling 1: toegang tot digitale technologieën

- 20 volledig operationele digipunten tegen einde project
- 400 inwoners uit de kwetsbare doelgroepen werden bediend met een tweedehands toestel
- 5 infosessies 'de uitbouw van een digipunt' voor lokale besturen uit de regio
- 500 aantal kwetsbare huishoudens hebben toegang tot internet

Doelstelling 2: versterken van digitale vaardigheden

- 16 IT-café's (open contactmomenten) voor in totaal 320 deelnemers (20 per sessie)
- 1150 deelnemers aan de gratis basisopleidingen ICT
- 8 repair café's
- 30 opgeleide digibuddy's
- 20 open Lab-sessies, in de bib, de digipunten en op locatie

Doelstelling 3: toegang tot essentiële diensten

- 1150 deelnemers aan de opleidings- en begeleidingssessies
- Een operationele helpdesk voor vragen en problemen mbt online diensten en dienstverlening
- 200 hulp aan huisvragen per jaar behandeld

Informatie en communicatie

- Operationele, stedelijke portaalsite met inschrijfmodule tegen midden projectjaar 1
- 14 informatieve roadshows in zeven wijken

## Projectmanagement

- Aanstelling projectcoördinator tegen 1/01/2022
- 4 projectstuurgroepen per jaar

## Impact en monitoring

= Een omschrijving over de bredere impact van de lokale digibank, en hoe deze gemeten zal worden

De toenemende digitalisering van (publieke) diensten en de samenleving in het algemeen heeft een effect op elke burger, maar maakt het voor veel kwetsbaren extra moeilijk om volwaardig te participeren op persoonlijk, economisch en maatschappelijk vlak. Met de implementatie van een lokale Digibank, tevens ingebed binnen de digitale transformatie van het lokaal bestuur, willen we digitale ongelijkheden en digitale uitsluiting in ons werkingsgebied wegwerken, en via een e-inclusiebeleid samen met alle partners werken aan een verhoogde maatschappelijke participatie en sociale insluiting. De bedoeling is dat iedereen volledig en gelijkwaardig kan participeren in de digitale samenleving, ongeacht zijn of haar vermogens en omstandigheden.

Naast de tools ter beschikking gesteld aan de digibanken voor impactevaluatie van het project zelf, zullen we gebruik maken van bestaande tools om mensen te screenen aan het begin en einde van hun traject. We maken hierbij gebruik van de mediaprofielen die via Mediawijs<sup>13</sup> ter beschikking worden gesteld. Daarnaast organiseren we na elke opleidings- en begeleidingsreeks een evaluatie bij de deelnemers, die peilt naar hun tevredenheid met het aanbod, eventuele suggesties voor bijsturing en hun evolutie.

Om het bereik van de verschillende doelgroepen binnen de verschillende doelstelling te monitoren (ook in functie van projectregistratie en -rapportage) werkt de projectcoördinator een registratiesysteem uit met de nodige tools, zoals aanwezigheidslijsten bij opleidingen en registratielijsten voor ontlening van materiaal. Dit zal dienen om de voortgang van de streefcijfers op te volgen. Samenvattende overzichten zullen aangereikt worden aan het Departement Werk en Sociale Economie via het samenvattend sjabloon.

## Betrokkenheid van de partners

### Lokale besturen

De stad Kortrijk treedt op als projectpromotor en werft voor het project een voltijds projectcoördinator en deeltijds administratief medewerker aan. Die worden verantwoordelijk voor de inhoudelijke, financiële en administratieve opvolging en aansturing van het project.

Stad Kortrijk staat in voor:

- De oprichting, voorbereiding en opvolging van de projectstuurgroep met afvaardiging van alle projectpartners, die zal instaan voor de globale projectopvolging en strategie, de inhoudelijke opvolging van het projectverloop, de financiële en administratieve opvolging, rapportages, signaalfunctie naar kabinet, tussenkomen in geschillen en visiebepaling. De stuurgroep komt vier keer per jaar samen en bereidt tevens de duurzame inbedding van Digibank Kortrijk verder voor.

---

<sup>13</sup> [Mediaprofieltest | Mediawijs](#)



- De oprichting en aansturing van het projectteam, bestaande uit de projectcoördinator Digibank, aangevuld met afgevaardigden van de projectpartners en externe partners op basis van agenda. Die staat samen met de projectcoördinator in voor de goede uitvoering van het project, de concrete opvolging en bijsturing van de uitgetekende werkprocessen en planning, en de rapportering naar de projectstuurgroep.
- De organisatie van operationeel overleg met de partners om concrete acties te bespreken.
- De uitwerking en opvolging van de projectcommunicatie en de communicatie naar de verschillende stakeholders en doelgroepen in functie van toeleiding van en naar Digibank Kortrijk en het aanbod van partners.
- Deelname aan lerend netwerk en impactevaluatie

Door te kiezen voor werkingsgebied Kortrijk kunnen we rekenen op een breed netwerk aan relevante actoren om de doelstellingen van een digibank te realiseren. We kunnen tevens een goede bereikbaarheid van ons dienstverleningsaanbod voor de verschillende doelgroepen garanderen. Via een formele samenwerking met W13, regisseur sociale economie voor de regio Zuid-West-Vlaanderen, wordt tevens de link gelegd naar de 14 andere lokale besturen uit deze regio. Het aanbod ontwikkeld binnen Digibank Kortrijk wordt via W13 bekendgemaakt aan deze lokale besturen, zowel via de raad van bestuur van W13 waar alle lokale besturen in vertegenwoordigd zijn, als via de verschillende regionale overlegplatformen sociale economie, waar W13 - als regisseur sociale economie - coördinator van is

#### Lokale middenveldorganisaties

- Het **verenigingsplatform Kortrijk** overkoepelt 350 socio-culturele verenigingen. Het verenigingsplatform is formeel partner in Digibank Kortrijk en zetelt in de stuurgroep.
  - o Via hun kanalen wordt het aanbod van Digibank gecommuniceerd, en worden de verschillende verenigingen aangesproken om deel te nemen aan de IT-café's onder doelstelling 2, of er zelf één te laten doorgaan voor hun specifieke leden en/of doelgroep.
  - o Het verenigingsplatform verkent mogelijkheden om verder af te stemmen, het aanbod uit te diepen en in te zetten op toeleiding richting verschillende doelgroepen.
- **Projectvereniging Zuidwest**, de culturele verbinding tussen de 13 steden en gemeenten in Zuid-West-Vlaanderen
  - o ondertekende een intentieverklaring om als intergemeentelijk samenwerkingsverband in Zuid-West Vlaanderen, een rol op te nemen in de Kortrijkse projectvraag m.b.t. de ontwikkeling van een digibank-project. Die werd toegevoegd aan de samenwerkingsovereenkomst.
  - o In het bijzonder ziet zuidwest het onderliggende netwerk van samenwerkende openbare bibliotheken voor dit project inzetbaar. Zowat alle bibliotheken zetten immers op dit moment al ruim in op het thema 'digitalisering' en ontwikkelen tal van initiatieven rond mediawijsheid zoals o.a. het versterken van digitale vaardigheden via workshops en het ter beschikking stellen van infrastructuur.
  - o Zuidwest zal als regioverband olijsten wat reeds bestaat, en zal via regionale partnerschappen zoeken naar mogelijkheden om verder af te stemmen, het aanbod uit te diepen en in te zetten op toeleiding richting verschillende doelgroepen.
- **A'kzie**, lokale armoedevereniging, is formeel partner van Digibank Kortrijk en zetelt in de stuurgroep.

- A'kzie werkt mee aan het in kaart brengen van de digitale noden op vlak van hardware en toegang tot internet bij kwetsbare doelgroepen onder doelstelling 1.
- Onder doelstelling 2 worden IT cafés georganiseerd om het opleidingsaanbod onder doelstelling 2 en het begeleidingsaanbod onder doelstelling 3 uit te werken op maat van hun doelgroepen.

## Lokale opleidingsverstrekkers en onderwijsinstellingen

- **Mentor vzw** is formeel partner van Digibank Kortrijk en zetelt in de stuurgroep.
  - Onder doelstelling 1 voorziet Mentor vzw de nodige ruimte voor de uitbouw van een Digipunt in haar gebouwen.
  - Onder doelstelling 2 brengt Mentor vzw het opleidingsaanbod rond levenslang leren in met focus op duurzame loopbanen en 21e eeuwse vaardigheden in een 21e eeuwse arbeidsmarkt.
  - Mentor vzw werkt mee aan de actieve toeleiding van haar doelgroepen van en naar de Digibank, en levert vanuit haar expertise input voor het opleidings- en begeleidingsaanbod binnen Digibank Kortrijk.
- **Het Centrum voor Basiseducatie Ligo Midden- en Zuid West-Vlaanderen** is formeel partner van Digibank Kortrijk en zetelt in de stuurgroep.
  - Communiqueert haar opleidings- en begeleidingsaanbod binnen doelstelling 3 via de Digibank naar de doelgroep laaggeletterden en anderstaligen.
  - Ligo werkt mee aan het opleidings- en begeleidingsaanbod onder doelstelling 2 en 3, onder andere met betrekking tot het gebruik van leerplichtonderwijs-gerelateerde tools zoals Smartschool, Google Meet, ...
  - Ligo werkt mee aan de actieve toeleiding van haar doelgroepen van en naar de Digibank, en levert vanuit haar expertise input voor het opleidings- en begeleidingsaanbod binnen Digibank Kortrijk.
  - Ligo brengt know-how in in verband met communicatie en klare taal naar de diverse (kwetsbare) doelgroepen.
- **CVO Creo** is formeel partner van Digibank Kortrijk en zetelt in de stuurgroep.
  - Creo levert binnen doelstelling 1 tweedehandstoestellen aan Digibank Kortrijk, en stelt zowel de mogelijkheden van het Open Leercentrum als haar mobiele laptopklas ter beschikking op momenten dat die niet in gebruik zijn voor de eigen werking.
  - Creo communiqueert haar opleidingsaanbod binnen doelstelling 2 via de Digibank naar de doelgroep ouderen en digitaal (meer) gevorderden. Creo werkt mee aan de actieve toeleiding van haar doelgroepen van en naar de Digibank, en levert vanuit haar expertise input voor het opleidings- en begeleidingsaanbod binnen Digibank Kortrijk.
- **CVO Scala** is formeel partner van Digibank Kortrijk en zetelt in de stuurgroep.
  - CVO Scala zal onder doelstelling 1 vanuit het Edusprong-project samenwerken met alle partners om alle Open Leercentra in de stad in kaart te brengen en op elkaar af te stemmen in het kader van de Digibank. Dit moet, samen met de digipunten, leiden tot één digitaal netwerk in de stad. CVO Scala werkt tevens mee aan de distributie van tweedehands toestellen.

- Onder doelstelling 2 werkt CVO Scala binnen haar decretale opdracht mee aan de opleiding van volwassenen in digitale tools. Daartoe communiceert CVO Scala haar opleidingsaanbod via de Digibank naar de verschillende doelgroepen, en levert vanuit haar expertise via de stuurgroep input voor het opleidings- en begeleidingsaanbod binnen Digibank Kortrijk.
- **CVO Miras** is formeel partner van Digibank Kortrijk en laat zich vertegenwoordigen door Creo.
  - MIRAS stelt binnen doelstelling 1 de mogelijkheden van het Open Leercentrum ter beschikking op momenten dat die niet in gebruik zijn voor de eigen werking en onderzoekt de mogelijkheid om een digipunt uit te bouwen.
  - MIRAS werkt onder doelstelling 1 en 2 mee aan de actieve toeleiding van haar doelgroepen van en naar de Digibank, en levert vanuit haar expertise input voor het opleidings- en begeleidingsaanbod binnen Digibank Kortrijk.
- **Avansa Mid- en Zuidwest** is formeel partner van Digibank Kortrijk en zetelt in de stuurgroep.
  - Avansa biedt een regionaal aanbod aan van kortlopende digitale opleidings sessies (Digidokter).
  - Avansa werkt projectmatig rond armoede en ontwikkelt van daaruit toeleiding naar opleidingen rond digitale technologieën in het kader van doelstelling 2
  - Avansa levert vanuit haar expertise input voor het opleidings- en begeleidingsaanbod binnen Digibank Kortrijk.
- **Hogeschool VIVES en Howest** engageren zich om via samenwerking met studenten Sociaal Agogisch Werk en Onderwijs een aanbod uit te werken met workshops, opleidingen, studieprojecten en digitale parcours voor kwetsbare en specifieke doelgroepen. Ook hun Maaklab, een inspirerend atelier waar volop wordt ingezet op co-creatie en de ontwikkeling van technische en digitale competenties, wordt ingezet voor Digibank Kortrijk.

#### Regisseur lokale sociale economie

- W13 is een vereniging van de 14 OCMW 's in Zuid-West-Vlaanderen en het CAW Zuid-West-Vlaanderen. W13 werd in 2015 opgericht met als doel om een gezamenlijk sociaal welzijns- en zorgbeleid voor de regio te voeren. De 14 OCMW 's zijn de OCMW 's van de gemeentes Anzegem, Avelgem, Deerlijk, Harelbeke, Kortrijk, Kurne, Lendelede, Menen, Spiere-Helkijn, Waregem, Wervik, Wevelgem, Wielsbeke, en Zwevegem. W13 treedt tevens op als regisseur sociale economie voor de regio, en zetelt in die hoedanigheid in de stuurgroep van Digibank Kortrijk.
- Het aanbod ontwikkeld binnen Digibank Kortrijk wordt via W13 bekendgemaakt aan deze lokale besturen, zowel via de raad van bestuur van W13 waar alle lokale besturen in vertegenwoordigd zijn als via de regionale overlegplatformen sociale economie, getrokken door W13.

#### Sociale economie

- **De Kringloopwinkel** is formeel partner van Digibank Kortrijk en zetelt in de stuurgroep.
  - De Kringloopwinkel werkt mee aan de distributie van tweedehands toestellen onder doelstelling 1, en staat in voor de voor de 'dienst na verkoop' voor het geval toestellen gedistribueerd via Digibank Kortrijk technische mankementen zouden vertonen.
  - Kringloopwinkel vzw werkt mee aan de actieve toeleiding van haar doelgroepen van en naar de Digibank, en levert vanuit haar expertise input voor het opleidings- en begeleidingsaanbod binnen Digibank Kortrijk.

- **Via het regionaal overleg sociale economie en werk, onder coördinatie van W13**, wordt het aanbod kenbaar gemaakt via verschillende regionale overlegplatformen:
  - o ROSE: regionaal overlegorgaan van alle maatwerkbedrijven, VDAB, lokale besturen, POM, Leiedal en andere stakeholders uit de regio die werkzaam zijn binnen sociale economie.
  - o LDE-fabriek: regionaal overlegplatform voor alle LDE-organisaties van de regio
  - o AZ-fabriek: regionaal overlegplatform voor alle AMA-voorzieningen van de regio
  - o Regionaal Overleg Activering: werkgroep bestaande uit een delegatie van OCMW-diensthouders uit de regio met activering van de kwetsbare doelgroep als specifiek agendapunt.
  - o Lerend netwerk trajectbegeleiders OCMW van regio Zuid-West-Vlaanderen

## VDAB

VDAB is formeel partner van Digibank Kortrijk en zetelt in de stuurgroep.

- o VDAB organiseert samen met Ligo onder doelstelling 1 een basisaanbod voor 'digibeten';
- o VDAB organiseert samen met de verschillende werknemersorganisaties (ABVV, ACLVB, ACV) workshops en oefensessies 'aan de slag met VDAB-tools' en 'hoe bereid je je voor op de job van morgen' onder doelstelling 3, met aandacht voor het belang van levenslang leren, digitaal burgerschap en 21<sup>e</sup>-eeuws burgerschap.
- o VDAB werkt mee aan de actieve toeleiding van haar doelgroepen van en naar de Digibank, en levert vanuit haar expertise input voor het opleidings- en begeleidingsaanbod binnen Digibank Kortrijk.
- o VDAB stelde een intentieverklaring op die werd toegevoegd aan de samenwerkingsovereenkomst.

## Huis van het leren

- Is formeel partner van Digibank Kortrijk en zetelt in de stuurgroep.
- Huis van het leren werkt onder doelstelling 1 mee aan de afstemming van de Open Leercentra en de stroomlijning ervan in het kader van de Digibank.
- Binnen doelstelling 2 en 3 werkt Huis van het leren mee aan de begeleiding van cursisten in hun leertraject (begeleiding qua online cursussen, online les volgen, onderwijsplatformen, ...). Concretere digitale vragen die bij de Digibank terecht komen worden door Huis van het leren opengetrokken naar bredere leervragen om zo tot doorstroom te komen naar regulier opleidingsaanbod.

## Andere

- **Febelfin** wil graag samenwerken en bezorgde ons een voorstel waarin hun aanbod wordt gespecificeerd. Zie bijlage aan de samenwerkingsovereenkomst. Zij worden ingezet onder doelstelling 3, voor het gratis aanbod aan opleiding en begeleiding rond veilig online bankieren.
- Met **Barco** worden momenteel verkennende gesprekken gevoerd in verband met het gratis aanleveren van materiaal voor de inrichting van de verschillende digipunten in functie van de organisatie van opleidingen, zoals schermen, projectoren en clickshare systemen.
- Via het **intermutualistisch overleg** werden alle mutualiteiten uit de regio geïnformeerd over Digibank Kortrijk. Zijn werken mee onder doelstelling 3 in verband met organiseren van diverse opleidings- en begeleidingsessies rond mutualiteit-gerelateerde tools en apps.

## Betrokkenheid partners in andere relevante projecten

De betrokken CVO's en Ligo's hebben een aanbod in de begeleiding van scholen in het kader van de Digisprong voor het opzetten van een efficiënt ICT-schoolbeleid en in het maximaliseren van ICT-competenties van leerkrachten. Zij bieden met hun ICT-opleidingen een antwoord op de Digisprong. Zij doen dit door een flexibel aanbod "ICT-opleiding voor leerkrachten" aan te bieden, die de drempel voor het integreren van e-toepassingen in de lessen moet verlagen.

Daarnaast konden de CVO's en Ligo's op basis van vooraf bepaalde budgetten dossiers indienen die inspeelden op vier speerpunten binnen Edusprong:

- Speerpunt 1: Volwassenenonderwijs stimuleert elke Vlaming om levenslang te blijven leren
- Speerpunt 2 Versterken van arbeidsmarktkansen via om –en bijscholen
- Speerpunt 3: Versterken van digitale competenties bij ruim doelpubliek
- Speerpunt 4: Gericht inzetten op kwalificatie

De goedgekeurde budgetten kunnen leiden tot projecten. Begin 2022 is nog een bijkomend budget beschikbaar waarvoor opnieuw projecten kunnen ingediend worden. Deze projecten zullen moeten in lijn liggen met de resultaten van de door de betrokken CVO's en Ligo's samen uitgevoerde regioscan. De complementariteit met de Digibank wordt bewaakt.

## Activeringsluik

Uit de studie 'digitale ongelijkheid in Vlaanderen – Een vergelijking tussen kwetsbare en niet kwetsbare mensen' blijkt dat 17,8% van alle respondenten niet in staat is om een job te vinden via het internet (online registreren als werkzoekend, vacatures zoeken, solliciteren). Dit is bij inkomensarme mensen 45,6%, bij alleenstaanden 31,7% en bij lager opgeleiden 34,6%.

In 2021 stonden in Kortrijk 322 inwoners geregistreerd als niet-werkende werkzoekende. Zij zijn de werkzoekenden met de hoogste graad van beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt. Partners VDAB, Ligo en Mentor vzw zich binnen onze Digibank specifiek tot deze doelgroep met een gericht aanbod dat inzet op de geïdentificeerde noden:

- Mentor vzw: specifieke opleidingen 'digitale vaardigheden' met focus op duurzame loopbanen en 21<sup>e</sup>-eeuwse vaardigheden in een 21<sup>e</sup> eeuwse arbeidsmarkt voor werkzoekenden en kwetsbare doelgroepen;
- VDAB in samenwerking met Ligo: basisaanbod voor 'digibeten'
- VDAB in samenwerking met de verschillende werknemersorganisaties ( ABVV, ACLVB, ACV): workshops en oefensessies 'aan de slag met VDAB-tools' en 'hoe bereid je je voor op de job van morgen', met aandacht voor het belang van levenslang leren, digitaal burgerschap en 21<sup>e</sup>-eeuws burgerschap.

In het kader van de Digibank zal de doelgroep niet-werkende-werkzoekenden via VDAB en Mentor vzw toegeleid worden naar dit aanbod, om van daaruit de stap te zetten naar (begeleiding naar) werk.

## Bijdrage aan de circulaire economie

Digibank Kortrijk draagt via verschillende activiteiten bij aan de circulaire economie:

- De doelstelling om gedurende de projectperiode 400 tweedehands toestellen te recupereren en opnieuw in de kringloop te brengen;

- De ‘dienst na verkoop’, georganiseerd door Kringloopwinkel vzw om toestellen die technische mankementen vertonen te repareren;
- De organisatie van repair cafés waar eigenaars van toestellen zelf of onder begeleiding hun toestellen kunnen (laten) repareren;
- De samenwerking met Barco, die afgeschreven projectoren, schermen en clickshare systemen ter beschikking stelt voor de inrichting van onze 20 digipunten.

## Duurzaamheid en inbedding

= De duurzaamheid van het digibankproject na de beëindiging van de subsidieperiode: hoe kan het project na steun vanuit dit subsidiekanaal verder uitgerold blijven?

We willen de subsidie inzetten voor de opstart en de uitvoering van Digibank Kortrijk. Door de verschillende partners diepgaand te verbinden en te laten samenwerken beogen we eveneens een duurzame impact te bereiken na afloop van de subsidieperiode waarbij de digibank operationeel kan blijven. De stad Kortrijk verbindt zich ertoe om tegen afloop van de projectperiode de projectcoördinator minsten deeltijds aan te houden voor de Digibank, en bekijkt de mogelijkheden om de administratief medewerker aan boord te houden met reguliere middelen binnen de werking van het meldpunt 1777. Via de stuurgroep bekijken we de piste om het nieuw ontwikkelde opleidings- en begeleidingsaanbod verder te zetten via de reguliere onderwijsmiddelen, en via de werking van de digibuddy's.

## Projectplanning

Zie bijlage ‘planning’

## Begroting

Zie bijlage ‘begroting’:

### **Loonkosten: € 203 438,16, waarvan:**

- Projectcoördinator: € 147 576
- Administratief medewerker: € 55 862,56

We brengen voor Digibank Kortrijk een voltijds coördinator en deeltijds administratief medewerker in. We baseerden ons voor de berekening van de loonkost voor het eerste projectjaar op het brutoloon voor de maand januari 2021 van gelijkaardige profielen. Voor het tweede projectjaar werd dit bedrag, gezien de loonindex, vermenigvuldigd met 1,02.

### **Werkingskosten: € 20.000, waarvan:**

- Informatie en communicatie: € 5000
- Verbruiksgoederen IT-cafés: € 5000
- Diverse projectkosten: € 10 000

Aan de lancering van de Digibank koppelen we een grootschalige infocampagne. We willen budget voorzien (€ 5000) voor bijvoorbeeld de opmaak van banners (digibank en digipunten) die op de verschillende punten zullen komen maar ook op strategische plekken in de stad.

Voor de open contactmomenten die we organiseren onder de naam 'IT-café's', voorzien we budget (€ 5000) voor kleine maar essentiële technische benodigdheden mbt het opzetten van deze IT cafés en gerelateerde events, zoals verdeelstekkers, USB kabels, audio apparatuur voor sprekers, micro, ...

We voorzien € 10 000 aan 'diverse projectkosten' voor de organisatie van 'thema avonden/dagen', budget voor sprekers, de open labsessies, vrijwilligers, lesgevers en freelancers zodat we flexibel kunnen inspelen op opportuniteiten en/of noden die niet opgevangen kunnen worden via het opleidings- en begeleidingsaanbod.

**Externe prestaties: € 132 700, waarvan:**

- Doelstelling 2:
  - o Versterken van digitale vaardigheden: € 60 000
  - o Opleiding digibuddy's: € 2700
- Doelstelling 3:
  - o Toegang tot essentiële diensten: € 60 000
  - o Organisatie 'hulp aan huis' door een externe organisatie: € 10 000

Onder doelstelling 2

- Voorzien we een budget van € 60 000 (€ 30 000 per projectjaar) om een overheidsoverdracht uit te schrijven in functie van het realiseren van het gratis aanbod basisopleidingen ICT. We doen het op die manier om 1/ de wet op de overheidsopdrachten te respecteren en 2/ een up-to-date aanbod te kunnen realiseren op maat van de doelgroepen, die hun digitale noden in dit domein kunnen aangeven via de daartoe voorziene IT-café's. We baseren ons voor dit budget op een eerder grootschalig stadproject 'allemaal digitaal' (2014 – 2019), waaraan voor het opleidingsluik € 23 000 middelen per jaar gekoppeld waren voor de opleiding van 1000 mensen per jaar.
- Voorzien we een budget van € 2700 voor de opleiding van vrijwilligers tot digibuddy. We rekenen met een kost van € 150/ per sessie van anderhalf uur, voor drie keer 10 vrijwilligers en 18 sessies in totaal. Elke vrijwilliger volgt dus zes sessies.

Onder doelstelling 3

- Voorzien we een budget van € 60 000 (€ 30 000 per projectjaar) om een overheidsoverdracht uit te schrijven in functie van het realiseren van het aanbod toegang tot essentiële diensten. We doen het op die manier om 1/ de wet op de overheidsopdrachten te respecteren en 2/ een up-to-date aanbod te kunnen realiseren op maat van de doelgroepen, die hun digitale noden in dit domein kunnen aangeven via de daartoe voorziene IT-café's. Ook hier baseren we ons voor dit budget op het eerder grootschalig stadproject 'allemaal digitaal' (2014 – 2019), waaraan voor het opleidingsluik € 23 000 middelen per jaar gekoppeld waren voor de opleiding van 1000 mensen per jaar.
- Voorzien we een budget van € 10 000 voor de organisatie van 'hulp aan huis' voor de meest kwetsbaren en minder-mobielen door een externe aanbieder. We baseren ons hiervoor op richtprijzen van een aanbieder (Bego). Zij werken aan 25 euro per half uur. We rekenen aan een uur per klant en 200 klanten, wat de totale inschatting op 10 000 euro (5.000 euro per jaar).

**Investeringskosten: € 45 300, waarvan:**

- Doelstelling 1: toegang tot digitale technologieën: uitbouw van 20 digipunten
  - o PC's: 26 x 600/st = € 15 600
  - o Laptops: 24 x 800/st = € 19 200
  - o Tablets: 30 x € 350/st = € 10 500